

日 本 国 特 許 庁  
JAPAN PATENT OFFICE

別紙添付の書類に記載されている事項は下記の出願書類に記載されている事項と同一であることを証明する。

This is to certify that the annexed is a true copy of the following application as filed with this Office

出 願 年 月 日

Date of Application:

2002年 7月16日

出 願 番 号

Application Number:

特願2002-206556

[ST.10/C]:

[JP2002-206556]

出 願 人

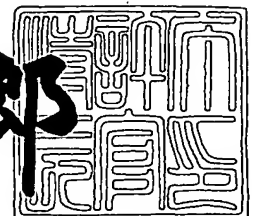
Applicant(s):

株式会社リコー

2003年 5月 9日

特 許 庁 長 官  
Commissioner,  
Japan Patent Office

太田 信一郎



出証番号 出証特2003-3034019

【書類名】 特許願

【整理番号】 0203943

【提出日】 平成14年 7月16日

【あて先】 特許庁長官殿

【国際特許分類】 G06F 17/60

【発明の名称】 販売支援情報提供システム、プログラム、及び記録媒体

【請求項の数】 12

【発明者】

    【住所又は居所】 東京都大田区中馬込 1 丁目 3 番 6 号 株式会社リコー内

    【氏名】 生澤 豊司

【発明者】

    【住所又は居所】 東京都中央区銀座 7 - 1 3 - 1 0 東京リコー株式会社内

    【氏名】 三澤 保明

【発明者】

    【住所又は居所】 東京都中央区銀座 7 - 1 3 - 1 0 東京リコー株式会社内

    【氏名】 樽田 博洋

【発明者】

    【住所又は居所】 東京都中央区銀座 7 - 1 3 - 1 0 東京リコー株式会社内

    【氏名】 東 伸幸

【特許出願人】

    【識別番号】 000006747

    【氏名又は名称】 株式会社リコー

    【代表者】 桜井 正光

【代理人】

    【識別番号】 100079843

    【弁理士】

【氏名又は名称】 高野 明近

【選任した代理人】

【識別番号】 100112313

【弁理士】

【氏名又は名称】 岩野 進

【手数料の表示】

【予納台帳番号】 014465

【納付金額】 21,000円

【提出物件の目録】

【物件名】 明細書 1

【物件名】 図面 1

【物件名】 要約書 1

【包括委任状番号】 9904834

【プルーフの要否】 要

【書類名】 明細書

【発明の名称】 販売支援情報提供システム、プログラム、及び記録媒体

【特許請求の範囲】

【請求項 1】 販売担当者が使用する端末装置と、販売担当者から入力される顧客情報に応じた販売支援情報を提供するためのサーバ装置とがネットワークを介して接続された販売支援情報提供システムにおいて、前記サーバ装置は、顧客に関する個別情報を登録した顧客データベースと、商談案件に関する事例を前記個別情報に関連付けて登録した事例データベースとにアクセス可能とし、販売担当者がターゲティング対象とする顧客情報の入力を前記端末装置から受け付ける入力受付手段と、該入力を受け付けた顧客に応じた個別情報を前記顧客データベースから抽出するとともに、該個別情報に応じた事例を前記事例データベースから抽出する抽出手段と、該抽出した個別情報と事例とを含む販売支援情報を前記端末装置に送信する送信手段とを有することを特徴とする販売支援情報提供システム。

【請求項 2】 請求項 1 に記載の販売支援情報提供システムにおいて、前記個別情報は、業種、使用機種、規模、情報化進展レベルのいずれか 1 又は複数を少なくとも含むことを特徴とする販売支援情報提供システム。

【請求項 3】 請求項 1 または 2 に記載の販売支援情報提供システムにおいて、前記サーバ装置は、販売担当者から入力される販売活動結果を事例として前記事例データベースに登録することを特徴とする販売支援情報提供システム。

【請求項 4】 請求項 3 に記載の販売支援情報提供システムにおいて、前記事例は、販売活動における成功事例であることを特徴とする販売支援情報提供システム。

【請求項 5】 請求項 1 ないし 4 のいずれか 1 に記載の販売支援情報提供システムにおいて、前記サーバ装置は、販売担当者がターゲティング対象とする顧客情報の入力を前記端末装置から受け付ける際に、該顧客情報に応じた顧客の訪問予定日の入力を受け付けて、該入力を受け付けた訪問予定日までの間で、販売担当者により任意に設定された送信希望日に、前記顧客情報に応じた販売支援情報を前記端末装置に送信することを特徴とする販売支援情報提供システム。

【請求項 6】 請求項 5 に記載の販売支援情報提供システムにおいて、前記事例データベースは、顧客の興味や関心に係わる関連情報を前記個別情報に関連付けて登録し、前記サーバ装置は、前記入力受付手段により受け付けたターゲティング対象とする顧客に応じた関連情報を前記事例データベースから抽出し、該抽出した関連情報を前記端末装置に送信することを特徴とする販売支援情報提供システム。

【請求項 7】 請求項 1 ないし 6 のいずれか 1 に記載の販売支援情報提供システムにおいて、前記サーバ装置は、前記入力受付手段により受け付けたターゲティング対象とする顧客に応じた商談案件に関する所定の条件を変更する際に、該変更する条件を前記端末装置から受け付けて、該受け付けた変更条件に応じた販売支援情報を前記端末装置に送信することを特徴とする販売支援情報提供システム。

【請求項 8】 請求項 1 ないし 7 のいずれか 1 に記載の販売支援情報提供システムにおいて、前記サーバ装置は、顧客に応じて最適な販売手段を選択する選択手段を有し、該選択手段は、前記入力受付手段により受け付けたターゲティング対象とする顧客情報に基づき最適な販売手段を選択し、該選択した販売手段を用いて顧客に各種資料を提供できるようにしたことを特徴とする販売支援情報提供システム。

【請求項 9】 請求項 8 に記載の販売支援情報提供システムにおいて、前記販売手段は、訪問販売、Web、電話、ファクシミリのうちのいずれか 1 又は複数であることを特徴とする販売支援情報提供システム。

【請求項 10】 請求項 8 または 9 に記載の販売支援情報提供システムにおいて、前記サーバ装置は、訪問販売以外の販売手段を用いて顧客に各種資料を提供した際に、該提供した各種資料に対する顧客からの応答に基づいて当該顧客を商談案件とするかどうか判断し、商談案件と判断した場合に、その旨を前記端末装置に送信することを特徴とする販売支援情報提供システム。

【請求項 11】 請求項 1 ないし 10 のいずれか 1 に記載の販売支援情報提供システムとしての機能をコンピュータに実行させるためのプログラム。

【請求項 12】 請求項 11 に記載のプログラムを記録したコンピュータ読

み取り可能な記録媒体。

【発明の詳細な説明】

【0001】

【発明の属する技術分野】

本発明は、販売支援情報提供システム、プログラム、及び記録媒体、より詳細には、顧客に応じた最適な販売支援情報を提供するための販売支援情報提供システムに関する。

【0002】

【従来の技術】

従来、販売のターゲティング対象とした顧客に対して、販売担当者が個別に考えた販促用ツール（例えば、各種情報など）を用いて顧客先において商談を進めている。この際、上記販促用ツールを活用することにより、顧客に「聞く耳」を持たせて、興味、関心を引くことができないと、商談案件につなげることができない上に、うまく商談に発展してもそのノウハウは他の販売担当者に伝えることができなかった。このように、販売活動において最も困難とされる商談案件を発掘するプロセスは、例えばノウハウなどの個人情報を共有してシステム化することが難しく、特に上記販促用ツールの作成、活用などは販売担当者個人の能力による所が大きかった。

【0003】

【発明が解決しようとする課題】

本発明は、上述のごとき実情に鑑みてなされたものであり、販売担当者がターゲティング対象とする顧客を登録することにより、その顧客に応じた最適な販売支援情報を販売担当者に対して提供できるようにした販売支援情報提供システム、プログラム、及び記録媒体を提供すること、を目的としてなされたものである。

【0004】

【課題を解決するための手段】

請求項1の発明は、販売担当者が使用する端末装置と、販売担当者から入力される顧客情報に応じた販売支援情報を提供するためのサーバ装置とがネットワー

クを介して接続された販売支援情報提供システムにおいて、前記サーバ装置は、顧客に関する個別情報を登録した顧客データベースと、商談案件に関する事例を前記個別情報に関連付けて登録した事例データベースとにアクセス可能とし、販売担当者がターゲティング対象とする顧客情報の入力を前記端末装置から受け付ける入力受付手段と、該入力を受け付けた顧客に応じた個別情報を前記顧客データベースから抽出するとともに、該個別情報に応じた事例を前記事例データベースから抽出する抽出手段と、該抽出した個別情報と事例とを含む販売支援情報を前記端末装置に送信する送信手段とを有することを特徴としたものである。

## 【 0 0 0 5 】

請求項 2 の発明は、請求項 1 の発明において、前記個別情報は、業種、使用機種、規模、情報化進展レベルのいずれか 1 又は複数を少なくとも含むことを特徴としたものである。

## 【 0 0 0 6 】

請求項 3 の発明は、請求項 1 または 2 の発明において、前記サーバ装置は、販売担当者から入力される販売活動結果を事例として前記事例データベースに登録することを特徴としたものである。

## 【 0 0 0 7 】

請求項 4 の発明は、請求項 3 の発明において、前記事例は、販売活動における成功事例であることを特徴としたものである。

## 【 0 0 0 8 】

請求項 5 の発明は、請求項 1 ないし 4 のいずれか 1 の発明において、前記サーバ装置は、販売担当者がターゲティング対象とする顧客情報の入力を前記端末装置から受け付ける際に、該顧客情報に応じた顧客の訪問予定日の入力を受け付けて、該入力を受け付けた訪問予定日までの間で、販売担当者により任意に設定された送信希望日に、前記顧客情報に応じた販売支援情報を前記端末装置に送信することを特徴としたものである。

## 【 0 0 0 9 】

請求項 6 の発明は、請求項 5 の発明において、前記事例データベースは、顧客の興味や関心に係わる関連情報を前記個別情報に関連付けて登録し、前記サーバ

装置は、前記入力受付手段により受け付けたターゲティング対象とする顧客に応じた関連情報を前記事例データベースから抽出し、該抽出した関連情報を前記端末装置に送信することを特徴としたものである。

## 【 0 0 1 0 】

請求項 7 の発明は、請求項 1 ないし 6 のいずれか 1 の発明において、前記サーバ装置は、前記入力受付手段により受け付けたターゲティング対象とする顧客に応じた商談案件に関する所定の条件を変更する際に、該変更する条件を前記端末装置から受け付けて、該受け付けた変更条件に応じた販売支援情報を前記端末装置に送信することを特徴としたものである。

## 【 0 0 1 1 】

請求項 8 の発明は、請求項 1 ないし 7 のいずれか 1 の発明において、前記サーバ装置は、顧客に応じて最適な販売手段を選択する選択手段を有し、該選択手段は、前記入力受付手段により受け付けたターゲティング対象とする顧客情報に基づき最適な販売手段を選択し、該選択した販売手段を用いて顧客に各種資料を提供できるようにしたことを特徴としたものである。

## 【 0 0 1 2 】

請求項 9 の発明は、請求項 8 の発明において、前記販売手段は、訪問販売、Web、電話、ファクシミリのうちのいずれか 1 又は複数であることを特徴としたものである。

## 【 0 0 1 3 】

請求項 1 0 の発明は、請求項 8 または 9 にの発明において、前記サーバ装置は、訪問販売以外の販売手段を用いて顧客に各種資料を提供した際に、該提供した各種資料に対する顧客からの応答に基づいて当該顧客を商談案件とするかどうか判断し、商談案件と判断した場合に、その旨を前記端末装置に送信することを特徴としたものである。

## 【 0 0 1 4 】

請求項 1 1 の発明は、請求項 1 ないし 1 0 のいずれか 1 に記載の販売支援情報提供システムとしての機能をコンピュータに実行させるためのプログラムである。



## 【 0 0 1 5 】

請求項 1 2 の発明は、請求項 1 1 に記載のプログラムを記録したコンピュータ読み取り可能な記録媒体である。

## 【 0 0 1 6 】

## 【発明の実施の形態】

図 1 は、本発明の一実施形態である販売支援情報提供システムの構成例を説明するための図で、図中、1 はネットワーク、1 0 は販売担当者が使用する端末装置、1 1 は販売担当者、1 2 は顧客、2 0 は販売支援情報を提供するためのサーバ装置、2 1 は顧客に関する個別情報を登録した顧客 DB、2 2 は商談案件に関する事例を登録した事例 DB、3 0 は各種の販売支援情報を組み合わせた最適ツールである。本実施形態における最適ツール 3 0 は、販売活動を支援するための各種販売支援情報を組み合わせた情報のことをいい、詳細については後述するものとする。また、サーバ装置 2 0 は、入力受付手段 2 0 a、抽出手段 2 0 b、送信手段 2 0 c、選択手段 2 0 d を有している。

## 【 0 0 1 7 】

図 1 において、サーバ装置 2 0 は、販売担当者 1 1 が使用する端末装置 1 0 とネットワーク 1 を介して接続されている。もちろん、複数の端末装置 1 0 がネットワーク 1 を介してサーバ装置 2 0 に接続される形態もとることができる。また、サーバ装置 2 0 は、顧客 DB 2 1、事例 DB 2 2 にアクセス可能とする。本実施形態では、顧客 DB 2 1、事例 DB 2 2 はサーバ装置 2 0 と同じ場所に設置されているものとする。なお、顧客 DB 2 1 には、顧客に関する個別情報を登録しておく。また、事例 DB 2 2 には、商談案件に関する各種事例を個別情報に関連付けて登録しておく。この個別情報には、業種、使用機種（台数含む）、規模（従業員数）、情報化進展レベルなどの情報を少なくとも含むものとする。ここで、情報化進展レベルとは、インターネットの利用率や、電話・PC の普及率等、各項目のデータに基づいて情報化の進展度合いを指標化したものである。

## 【 0 0 1 8 】

ここで、サーバ装置 2 0 の設置場所は、例えば、販売会社側、本社側、もしくは外部のサービスプロバイダ側等、いずれの場所でもよく、各端末装置にネット

ワーク 1 を介して接続されていればよい。また、本販売支援情報提供システムの実施形態として、サーバ装置 2 0 に顧客 DB 2 1 や事例 DB 2 2 が物理的に含まれている場合や、ネットワーク 1 を介して接続され、物理的に離散している場合のどちらの形態も取りうる。また、サーバ装置 2 0 の形態としては、ネットワーク 1 に接続するためのサーバ、各ユーザを認証するためのサーバ等の階層構造を持ったサーバ機能を有するコンピュータとしてもよく、上述した各手段が有する機能を実行するためのプログラムが格納されていればよい。このプログラムには、各手段をユーザが使用する際に、操作が容易になるように GUI（グラフィカルユーザインタフェース）を備えるようにするとよい。

## 【 0 0 1 9 】

また、本発明における各実施形態の説明に際し、サーバ装置 2 0 を 1 つの装置として示しているが、上述のごとく様々な種類のネットワークを介してその機能を分散させてもよい。また、各端末装置は、デスクトップ型パーソナルコンピュータとして図示しているが、ネットワーク接続可能な携帯電話やモバイルコンピュータなどであってもよく、使用形態に応じた形態であればよい。また、企業等において、本販売支援情報提供システムを利用可能な端末装置を複数台設置する場合、例えば LAN 等によりネットワーク接続されている必要がある。

## 【 0 0 2 0 】

また、図 1 に示すネットワーク 1 としては、有線、無線に限らず専用回線、電話回線等で接続されたインターネットや、インターネット技術を利用したイントラネットの形態でもよく、さらには、専用回線を使用する場合でも WAN（Wide Area Network）や MAN（Metropolitan Area Network）に限らず、サーバ装置 2 0 の設置場所によっては、LAN（Local Area Network）で構成される形態もとりうる。また、このネットワーク 1 には、専用回線の使用、伝送データの暗号化、各端末装置を使用するユーザの認証等、様々な方法によるセキュリティの強化が必要となる。

## 【 0 0 2 1 】

サーバ装置 2 0 が有する入力受付手段 2 0 a は、販売担当者 1 1 がターゲットィ

ング対象とする顧客情報の入力を端末装置 1 0 から受け付ける。抽出手段 2 0 b は、入力受付手段 2 0 a からの顧客情報に応じた個別情報を顧客 DB 2 1 から抽出するとともに、その個別情報に応じた事例を事例 DB 2 2 から抽出する。送信手段 2 0 c は、抽出手段 2 0 b から抽出した個別情報と事例とを含む最適ツール 3 0 を端末装置 1 0 に送信する。販売担当者 1 1 は、顧客 1 2 を訪問し、送信手段 2 0 c により送信された最適ツール 3 0 を活用して商談案件を発掘するための販売活動を進める。この際、訪問する顧客が複数の場合には、その顧客に応じた最適ツールを準備して販売活動を行うようにする。

#### 【 0 0 2 2 】

また、販売担当者 1 1 は、顧客訪問した活動結果をサーバ装置 2 0 に日々入力し、サーバ装置 2 0 は、販売担当者 1 1 から入力された販売活動結果を事例として事例 DB 2 2 に登録する。このように、事例 DB 2 2 に登録された事例は、他の販売担当者が有する商談案件の発掘プロセスにおいて有効に活用される。この際、上記事例は、例えば、販売活動における成功事例を選択的に登録するようにしてもよい。

#### 【 0 0 2 3 】

本発明によると、サーバ装置に通常の販売活動結果を入力することにより、その入力された顧客情報に応じた最適ツール（販売活動情報）を販売担当者に対して自動的に提供することができる。

#### 【 0 0 2 4 】

ここで、サーバ装置 2 0 は、販売担当者 1 1 がターゲティング対象とする顧客情報の入力を端末装置 1 0 から受け付ける際に、その顧客情報に応じた顧客の訪問予定日の入力を受け付けて、受け付けた訪問予定日までの間で、販売担当者 1 1 により任意に設定された送信希望日に、顧客情報に応じた販売支援情報を端末装置 1 0 に送信する。この際、送信希望日は、販売担当者 1 1 により任意に設定可能であるが、例えば、訪問予定日の前日に指定しておけば、その指定した日（訪問予定日の前日）に最適ツール 3 0 が送信される。

#### 【 0 0 2 5 】

また、事例 DB 2 2 には、顧客の興味や関心に係わる関連情報を個別 DB 2 1

に登録された個別情報に関連付けて登録しておいてもよい。サーバ装置 2 0 は、入力受付手段 2 0 a により受け付けたターゲティング対象とする顧客に応じた関連情報を事例 DB 2 2 から抽出し、抽出した関連情報を端末装置 1 0 に送信する。この関連情報とは、顧客に「聞く耳」を持たせるための、顧客に応じた「キーワード」や、「切り口トーク」などであり、これらの関連情報は、顧客それぞれの特性（業種、情報化進展レベルなど）に応じて予め分類しておく。

## 【 0 0 2 6 】

また、サーバ装置 2 0 は、入力受付手段 2 0 a により受け付けたターゲティング対象とする顧客に応じた商談案件に関する所定の条件を変更する際に、変更する条件を端末装置 1 0 から受け付けて、受け付けた変更条件に応じた最適ツール 3 0 を端末装置 1 0 に送信する。ここで条件とは、商談案件が発生した後に、例えば、競合他社の参入などにより諸条件（例えば、見積金額、納期など）が変わった場合に、その旨を端末装置 1 0 から入力することにより、サーバ装置 2 0 は、その変更された条件に応じた最適ツール 3 0 を自動的に送信する。

## 【 0 0 2 7 】

また、サーバ装置 2 0 が有する選択手段 2 0 d は、入力受付手段 2 0 a により受け付けたターゲティング対象とする顧客情報に基づき最適な販売手段を選択し、選択した販売手段を用いて顧客に各種資料を提供する。この販売手段の選択は、業種、顧客の従業員規模、商談規模などに基づいて行うようにしてもよい。ここで販売手段は、商品を顧客に提供するための各種販売チャネルのことをいい、その販売手段の形態としては、少なくとも訪問販売、Web（インターネット）、電話、ファクシミリのうちのいずれか 1 又は複数を取りうるものとする。

## 【 0 0 2 8 】

サーバ装置 2 0 は、訪問販売以外の販売手段を用いて顧客に各種資料を提供した際に、提供した各種資料に対する顧客からの回答に基づいて当該顧客を商談案件とするかどうか判断し、商談案件と判断した場合に、その旨を端末装置 1 0 に送信する。このように、訪問販売だけでなく、他の販売チャネルも顧客に応じて効果的に利用することで、商談案件の発掘に費やす時間が短縮されるため、販売活動の効率化を図ることができる。

## 【 0 0 2 9 】

図 2 は、本発明が適用される販売支援情報提供システムの他の構成例を説明するための図で、サーバ装置 2 0 は、S F A ( S a l e s F o r c e A u t o m a t i o n ) サーバ 2 3 , ツール D B サーバ 2 4 からなる。本実施形態におけるサーバ装置 2 0 は、異なる機能を有する 2 つのサーバにより構成されるものである。まず、販売担当者 1 1 は、端末装置 1 0 から顧客情報や販売活動情報を入力し、S F A サーバ 2 3 にターゲティング対象とするユーザとして登録する。S F A サーバ 2 3 は、登録された顧客情報に基づいて顧客 D B 2 1 から個別情報を、事例 D B 2 2 から成功事例をそれぞれ抽出する。(尚、この抽出処理は、ツール D B サーバ 2 4 側で行ってもよい。) ツール D B サーバ 2 4 は、S F A サーバ 2 3 により抽出された個別情報、成功事例を取得し、取得した個別情報、成功事例を含む最適ツール 3 0 を生成する。ツール D B サーバ 2 4 は、生成した最適ツール 3 0 を S F A サーバ 2 3 に送信し、S F A サーバ 2 3 は、最適ツール 3 0 を販売担当者 1 1 に対して送信する。販売担当者 1 1 は、最適ツール 3 0 を活用して商談案件を発掘するための販売活動を行う。

## 【 0 0 3 0 】

図 3 は、本発明が適用される販売支援情報提供システムの他の構成例を説明するための図で、サーバ装置 2 0 は、S F A サーバ 2 3 , ツール D B サーバ 2 4 からなる。本実施形態におけるサーバ装置 2 0 は、異なる機能を有する 2 つのサーバにより構成されるものである。図 2 に示した実施形態との違いは、顧客に応じた最適な販売チャネルをサーバ装置 2 0 において選択するようにした点である。

## 【 0 0 3 1 】

まず、販売担当者 1 1 は、端末装置 1 0 から顧客情報や販売活動情報を入力し、S F A サーバ 2 3 にターゲティングユーザとして登録する。S F A サーバ 2 3 は、登録された顧客情報に基づいて顧客 D B 2 1 から個別情報を、事例 D B 2 2 から成功事例をそれぞれ抽出する。(尚、この抽出処理は、ツール D B サーバ 2 4 側で行ってもよい。) ツール D B サーバ 2 4 は、S F A サーバ 2 3 により抽出された個別情報、成功事例を取得し、取得した個別情報、成功事例を含む最適ツール 3 0 を生成する。ツール D B サーバ 2 4 は、生成した最適ツール 3 0 を S F

Aサーバ23に送信し、SFAサーバ23は、最適ツール30を販売担当者11に対して送信する。販売担当者11は、最適ツール30を活用して商談案件を発掘するための販売活動を行う。この際、サーバ装置20は、顧客に応じて最適な販売チャネルを選択し、選択した販売チャネルを用いて、顧客12やコールセンタ13に各種情報を提供する。尚、コールセンタ13を利用した場合、コールセンタ13から顧客12へ各種情報が送信される。

#### 【0032】

図3において、上述したような顧客に対する販売チャネルとして、訪問販売以外のWebや電話などが適すると、サーバ装置20により判断された場合、最初にそのチャネルから各種資料を顧客に提供し、顧客からの応答に基づいて、その顧客を商談案件とするかどうか判断し、商談案件として判断した場合に、該当顧客を販売担当者に移管するようにしてもよい。

#### 【0033】

図4は、本発明に係わる最適ツール30の一例を示す図で、最適ツール30は、個別情報31、事例32、関連情報33を有している。個別情報31は、業種31a、使用機種（台数含む）31b、規模（従業員数）31c、情報化進展レベル31dから構成され、事例32は、類似事例に対するリンク32aから構成され、関連情報33は、キーワード集に対するリンク33a、切り口トーク集に対するリンク33bから構成されている。販売担当者11が、例えば、ターゲットインユーザとして、「AB電機」と入力した場合、サーバ装置20は、このAB電機に係わる個別情報31を顧客DB21から抽出するとともに、個別情報31と類似した条件の事例32を事例DB22から抽出する。さらに、サーバ装置20は、事例DB22から顧客に応じた関連情報33を抽出する。サーバ装置20は、これらの販売支援情報に基づいて最適ツール30を生成して販売担当者11に対して提供する。

#### 【0034】

販売担当者11は、個別情報31により顧客に関する詳細情報が把握できるとともに、事例32のリンク32aをクリックすることで、類似した成功事例を参照することができる。また、関連情報33のリンク33a、33bをクリックす

ることで、それぞれ顧客に応じたキーワード集、切り口トーク集を参照することができる。販売活動において、これらの情報を有機的に組み合わせて活用することにより、販売担当者 1 1 は商談案件の発掘を効率的に行うことができる。

## 【 0 0 3 5 】

図 5 は、本発明が適用される販売支援情報提供方法の一例を説明するためのフロー図である。まず、販売担当者 1 1 は、端末装置 1 0 から顧客情報や販売活動情報を入力し、S F A サーバ 2 3 にターゲティングユーザとして登録する（ステップ S 1）。S F A サーバ 2 3 は、登録された顧客情報に基づいて顧客 D B 2 1 から個別情報を、事例 D B 2 2 から成功事例をそれぞれ抽出する（ステップ S 2）。尚、この抽出処理は、ツール D B サーバ 2 4 側で行ってもよい。次に、ツール D B サーバ 2 4 は、S F A サーバ 2 3 により抽出された個別情報、成功事例を取得し、取得した個別情報、成功事例を含む販売支援情報からなる最適ツール 3 0 を生成し（ステップ S 3）、生成した最適ツール 3 0 を S F A サーバ 2 3 に送信する。ここで、S F A サーバ 2 3 は、顧客情報に訪問予定日が入力されているかどうか判断し（ステップ S 4）、訪問予定日が入力されていた場合（Y E S の場合）、最適ツール 3 0 を送信する日を設定する（ステップ S 5）。次に、S F A サーバ 2 3 は、最適ツール 3 0 を販売担当者 1 1 に対して送信する（ステップ S 6）。また、上記ステップ S 4 において、顧客情報に訪問予定日が入力されていない場合（N O の場合）、ステップ S 6 に移行して最適ツール 3 0 を販売担当者 1 1 に対して送信する。

## 【 0 0 3 6 】

次に、ステップ S 7 において、ターゲティング対象とする顧客があるかどうか判断し（ステップ S 7）、ターゲティング対象とする顧客がある場合（Y E S の場合）、ステップ S 1 に戻り処理を繰り返す。ターゲティング対象とする顧客がない場合（N O の場合）、そのまま終了する。

## 【 0 0 3 7 】

このように、本販売支援情報提供方法によると、販売担当者 1 1 は、最適ツール 3 0 を活用して商談案件を発掘するための販売活動を行う。この際、サーバ装置 2 0 は、顧客に応じて最適な販売チャネルを選択し、選択した販売チャネルを

用いて、顧客 1 2 やコールセンタ 1 3 に各種情報を提供するようにしてもよい。尚、コールセンタ 1 3 を利用した場合、コールセンタ 1 3 から顧客 1 2 へ各種情報が送信される。

#### 【 0 0 3 8 】

以上、本発明の販売支援情報提供システムにおける各実施形態における各機能を中心に説明してきたが、本発明は、方法としても説明したように販売支援情報提供方法としての形態をとることも可能である。また、この各機能を有する販売支援情報提供システムと同様に、コンピュータに販売支援情報提供システムとして機能させるためのプログラムとしての形態も、あるいは、そのプログラムを記録したコンピュータ読み取り可能な記録媒体としての形態も可能である。

#### 【 0 0 3 9 】

本発明による販売支援情報提供の機能を実現するためのプログラムやデータを記憶した記録媒体の実施形態を説明する。記録媒体としては、具体的には、CD-ROM、光磁気ディスク、DVD-ROM、FD、フラッシュメモリ、メモリカードや、メモリスティック及びその他各種ROMやRAM等が想定でき、これら記録媒体に上述した本発明の各実施形態のシステムの機能をコンピュータに実行させ、販売支援情報提供の機能を実現するためのプログラムを記録して流通させることにより、当該機能の実現を容易にする。そしてコンピュータ等の情報処理装置に上記のごとくの記録媒体を装着して情報処理装置によりプログラムを読み出すか、若しくは情報処理装置が備えている記憶媒体に当該プログラムを記憶させておき、必要に応じて読み出すことにより、本発明に関わる販売支援情報提供機能を実行することができる。

#### 【 0 0 4 0 】

##### 【発明の効果】

本発明によると、販売担当者がターゲティング対象とする顧客を登録することにより、その顧客に応じた最適な販売支援情報を販売担当者に対して提供することができる。

##### 【図面の簡単な説明】

【図 1】 本発明の一実施形態である販売支援情報提供システムの構成例を



説明するための図である。

【図 2】 本発明が適用される販売支援情報提供システムの他の構成例を説明するための図である。

【図 3】 本発明が適用される販売支援情報提供システムの他の構成例を説明するための図である。

【図 4】 本発明に係わる最適ツールの一例を示す図である。

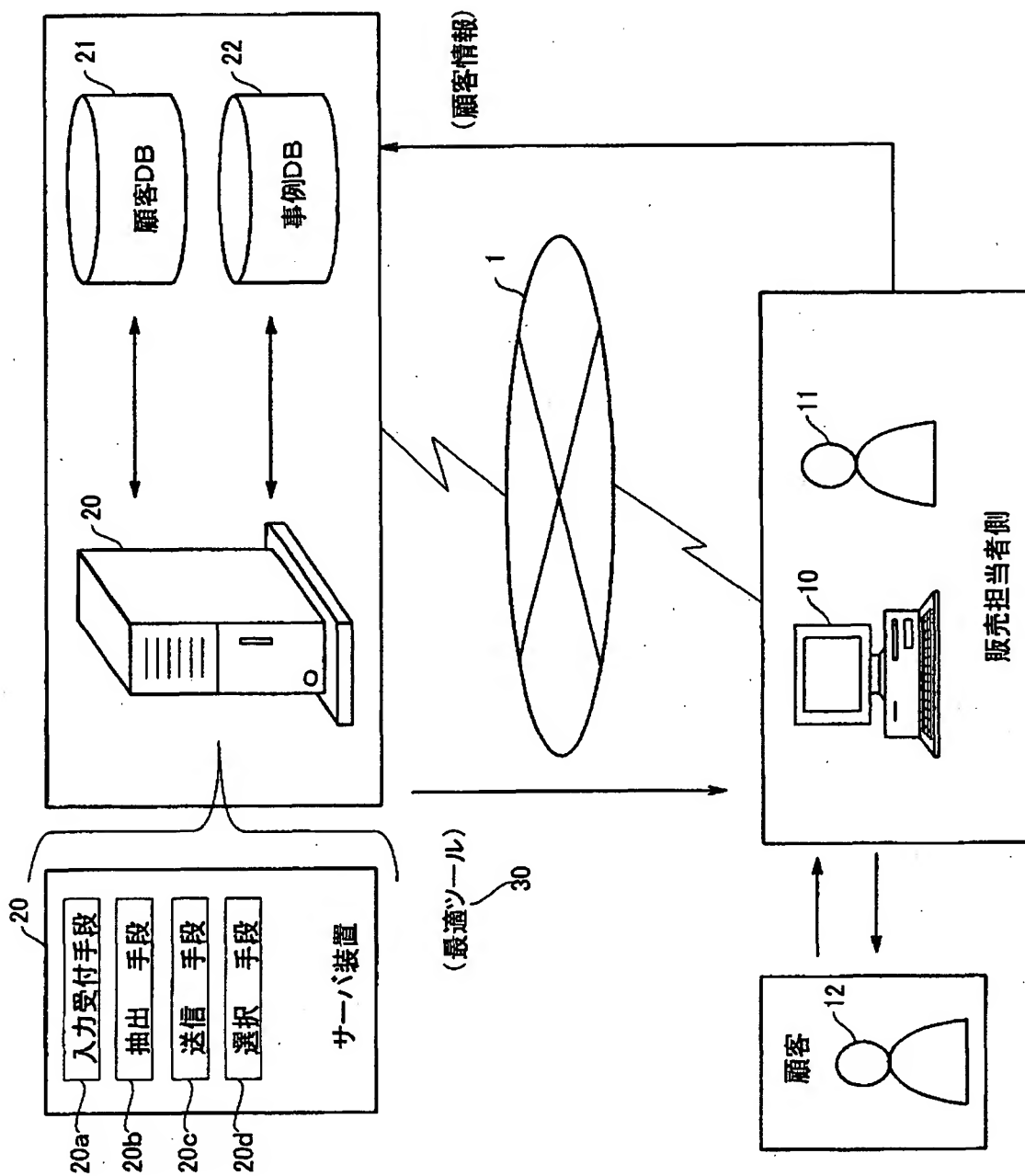
【図 5】 本発明が適用される販売支援情報提供方法の一例を説明するためのフロー図である。

【符号の説明】

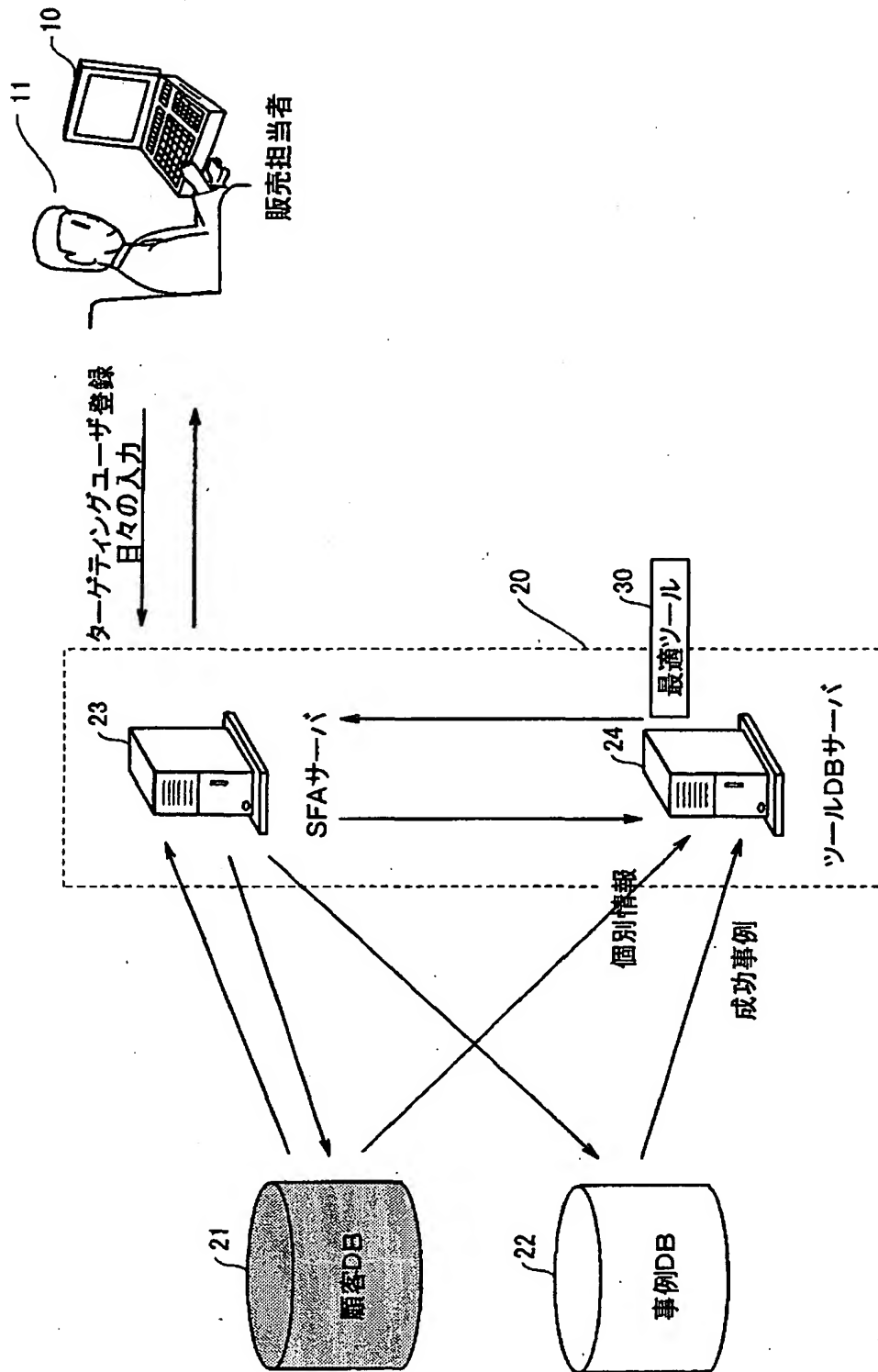
1…ネットワーク、10…端末装置、11…販売担当者、12…顧客、13…コールセンタ、20…サーバ装置、20a…入力受付手段、20b…抽出手段、20c…送信手段、20d…選択手段、21…顧客DB、22…事例DB、23…SFAサーバ、24…ツールDBサーバ、30…最適ツール、31…個別情報、31a…業種、31b…使用機種（台数含む）、31c…規模（従業員数）、31d…情報化進展レベル、32…事例、32a、33a、33b…リンク、33…関連情報。

【書類名】 図面

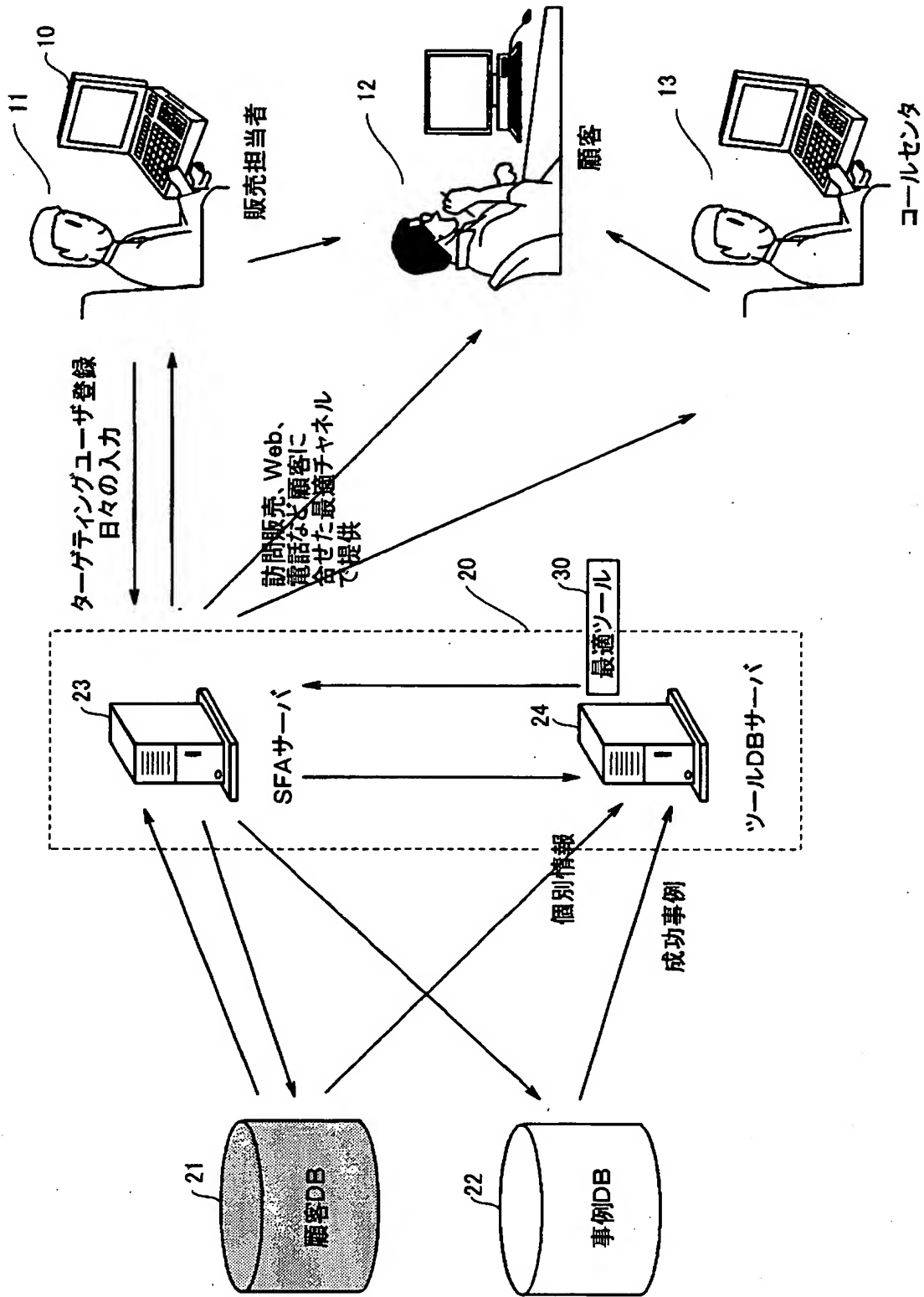
【図 1】



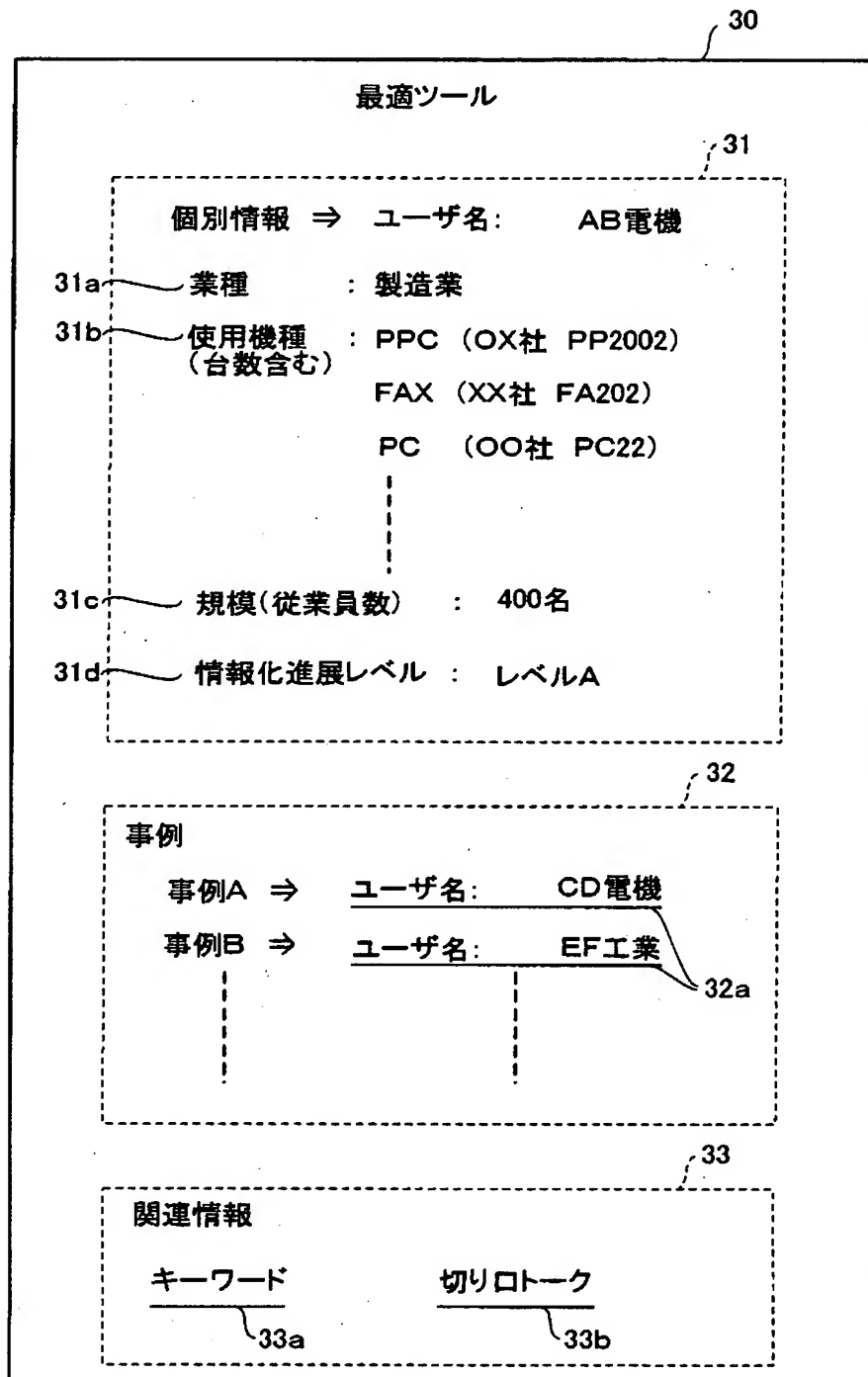
【図 2】



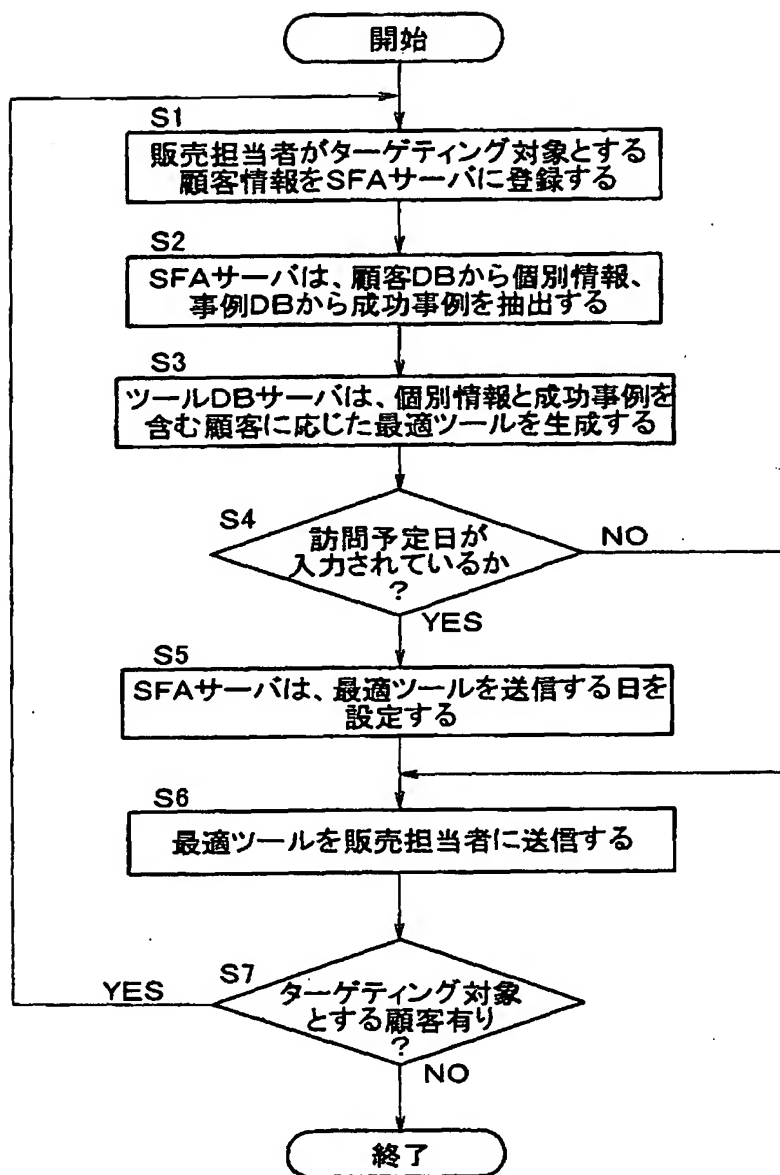
【図3】



【図4】



【図5】



【書類名】            要約書

【要約】

【課題】    販売担当者がターゲティング対象とする顧客を登録することにより、該顧客に応じた最適な販売支援情報を販売担当者に対し提供できるようにする。

【解決手段】    サーバ装置 2 0 は、入力受付手段 2 0 a，抽出手段 2 0 b，送信手段 2 0 c を有し、販売担当者 1 1 が使用する端末装置 1 0 にネットワーク 1 を介して接続され、顧客に関する個別情報を登録した顧客 DB 2 1、商談案件に関する事例を前記個別情報に関連付けて登録した事例 DB 2 2 にアクセス可能とする。サーバ装置 2 0 は、販売担当者 1 1 がターゲティング対象とする顧客情報の入力を端末装置 1 0 から受け付け、受け付けた顧客に応じた個別情報を顧客 DB 2 1 から抽出するとともに、該個別情報に応じた事例を事例 DB 2 2 から抽出する。サーバ装置 2 0 は、前記抽出した個別情報と事例とを含む顧客に応じた最適ツール 3 0（販売支援情報）を生成し、生成した最適ツール 3 0 を端末装置 1 0 に送信する。

【選択図】            図 1

出 願 人 履 歴 情 報

識別番号 [000006747]

1. 変更年月日	2002年 5月17日
[変更理由]	住所変更
住 所	東京都大田区中馬込1丁目3番6号
氏 名	株式会社リコー